

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *LOAN SERVICE*  
PADA BANK BTN CABANG SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :  
**ANISA KUSUMA BAMARA PUTERI**  
**NIM : 2015110916**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *LOAN SERVICE*  
PADA BANK BTN CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

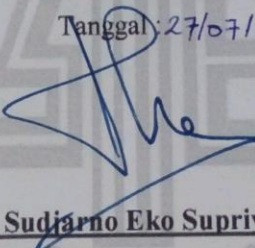
**ANISA KUSUMA BAMARA PUTERI**

**NIM : 2015110916**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diajukan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 27/07/2018

  
**(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM.)**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *LOAN SERVICE*  
PADA BANK BTN CABANG SURABAYA**

Disusun oleh

**ANISA KUSUMA BAMARA PUTERI**

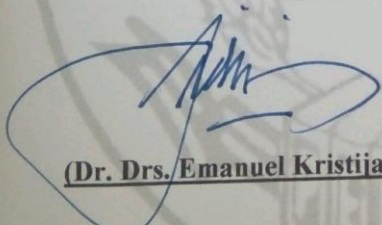
**NIM : 2015110916**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal : 20/08/2018

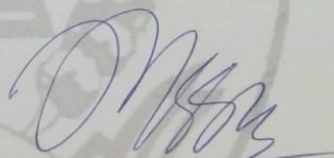
Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM.)



(Anggraeni, SE., M.Si.)

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Anisa Kusuma Bamara Puteri  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Mei 1996  
N.I.M : 2015110916  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Penerapan Service Excellent Oleh Loan  
Service Pada Bank BTN Cabang Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing

Tanggal : 27/07/2018

Tanggal : 27/07/2018.

(Drs. Ec. MochammadFarid, MM.) (Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM.)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

1. Motto : “Setiap kehidupan akan ada masalah sesuai porsi masing masing. Dengan adanya masalah membawa kebaikan dimasa datang. Jadi, hadapin dan berdoa”

2. Persembahan :

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

- a. Sujud syukur kepadamu Allah SWT yang Maha Kuasa, Maha Agung dan Maha Penyayang. Terima kasih karena telah Kau berikan kekuatan, kesabaran dan ikhlas dalam menerima apa yang telah Kau takdirkan. Terima kasih Kau telah jadikan saya manusia yang berilmu untuk bekal di masa depan dan langkah awal dari sebuah cita – cita yang akan terwujud
- b. Terima kasih untuk kedua orang tua saya. Bapak yang tak pernah kenal lelah maupun sakit demi kelancaran anaknya kuliah dan terima kasih ibu atas doa tanpa henti serta kasih sayangnya kepada anaknya ini
- c. Terima kasih untuk Bapak Supri selaku dosen pembimbing yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan yang tak ternilai harganya demi terselesaikan Tugas Akhir ini
- d. Terima kasih Nunjik Atusshotikha yang telah meminjamkan laptop kepada saya ketika laptop saya eror dan memberikan semangat
- e. Terima kasih Tizza Putri Arisandi yang telah memberikan contoh pelajaran hidup dan semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir

- f. Adek Dianita yang telah memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya
- g. Mbak Nur Dewi K. yang telah memberikan semangat dan mengingatkan saya untuk berdoa
- h. Sahabat – sahabat dan teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Akhir kata, saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma 3 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbankan Surabaya.

Penulis tidak lupa mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa peran serta dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi SE.M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM. selaku Ketua Program Studi Diploma
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir
4. Bapak Arga Efanda Riskianto selaku Kepala bagian GA Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di BTN Cabang Surabaya
5. Ibu Selvi selaku pegawai bagian *Loan Service* Bank BTN Cabang Surabaya

6. Teman – teman di Bank BTN Cabang Surabaya yang telah membantu dalam kelancaran proses penelitian

Kritik dan saran penulis harapkan dari pembaca, khususnya para ahli dan pihak yang bersangkutan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini untuk kedepannya.

Surabaya, 25 Juli 2018

(Anisa Kusuma Bamara Puteri)





## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Metode Penelitian .....	6
1.7 Teknik Pengumpulan Data .....	6
 <b>Bab II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Bank .....	8
2.2 Penerapan .....	11
2.3 <i>Service Excellent</i> .....	12
2.4 <i>Loan Service</i> .....	14
2.5 KPR .....	15
 <b>BAB III    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>	
3.1 Sejarah Perusahaan .....	17
3.2 Visi dan Misi Bank BTN .....	20

3.3 Struktur Organisasi .....	21
3.4 Job Description .....	21
3.5 Profil Usaha .....	24
 BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Standar Pelayanan Prima Bagian <i>Loan Service</i> .....	45
4.2 Penerapan Pelayanan Prima Bagian <i>Loan Service</i> .....	45
4.3 Masalah Yang Sering Muncul dan Solusinya .....	50
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	56
5.3 Implikasi Penelitian .....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

**Hal**

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT BTN

11



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 2 : Form Kartu Bimbingan Tugas Akhir



***Implementation Service Excellent by Loan Service  
at BTN Bank Branch offices Pemuda Surabaya***

**Anisa Kusuma Bamara Puteri**

**2015110916**

**E-mail : [anisakbp123@gmail.com](mailto:anisakbp123@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*Service Excellent or excellent service is an action that brings satisfaction and convenience to the customer. When customers are satisfied, this will have a good image for BTN Bank. A good image will bring the Surabaya branch of BTN Bank to increase revenue from credit channeled by customers or customers who feel satisfied and comfortable will invite others to do credit at BTN Bank. The purpose of this research is to know the role and application of loan service at BTN Bank. In the analysis conducted during the study, used observation reports and interview methods. The researcher explained the standard of duty in serving customers well, the implementation of excellent services in loan services and the frequent problems and solutions. The results of this study that the loan service task is to welcome and provide services to customers, receive applications from customers, monitor loan portfolios, maintain and store documents, and clarify loans and pay off bad loans. In its implementation there is a slogan that is held firmly by the loan service officer. The implications that have been made are to make an appointment and to have a representative calling for confirmation.*

***Keyword : Implementation, Service, Excellent***

**Penerapan Service Excellent oleh Loan Service**

**Pada Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya**

**Anisa Kusuma Bamara Puteri**

**2015110916**

**E-mail : [anisakbp123@gmail.com](mailto:anisakbp123@gmail.com)**

### **ABSTRAK**

Layanan Layanan yang sangat baik atau sangat baik adalah tindakan yang membawa kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan. Ketika pelanggan puas, ini akan memiliki citra yang baik untuk Bank BTN. Citra yang baik akan membawa Bank BTN Cabang Surabaya untuk meningkatkan pendapatan dari kredit yang disalurkan oleh pelanggan atau pelanggan yang merasa puas dan nyaman akan mengajak orang lain untuk melakukan kredit di Bank BTN. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran dan penerapan dari loan service di Bank BTN. Dalam analisis yang dilakukan selama penelitian, digunakan laporan observasi dan metode wawancara. Peneliti menjelaskan standar tugas dalam melayani pelanggan dengan baik, implementasi layanan prima dalam layanan pinjaman dan masalah yang sering muncul dan solusi. Hasil penelitian ini bahwa tugas layanan pinjaman adalah untuk menyambut dan memberikan layanan kepada pelanggan, menerima aplikasi dari pelanggan, memantau portofolio pinjaman, memelihara dan menyimpan dokumen, dan mengklarifikasi pinjaman dan melunasi kredit macet. Dalam penerapannya ada semboyan yang dipegang teguh oleh petugas bagian loan service. Implikasi yang sudah dilakukan adalah berjanjian untuk mencari waktu senggang dan ada perwakilan yang menelepon untuk konfirmasi.

**Kata kunci : Penerapan, Pelayanan, Prima**